

30. 社会福祉学的視点からみたコミュニティ通訳の 専門性確立に関する研究

—専門家とクライアントの関係調整の役割を通して—

○飯田奈美子 京都市醍醐福祉事務所 中国語通訳

多言語コミュニティ通訳ネットワーク 共同代表

尾上皓美多 多言語コミュニティ通訳ネットワーク 共同代表

山口樹子 多言語コミュニティ通訳ネットワーク 運営委員

I. 研究の背景と目的

コミュニティ通訳とは在住外国人が日常生活場面で必要とされる通訳をさす。コミュニティ通訳は、外国人の生命や人生に大きくかかわる領域であるにもかかわらず、独立した専門性を必要とするという社会的認識は低い。また、通訳には「正確、忠実、完全な通訳」という「イメージされた通訳像」が広くその活動を規範しようという現状が存在する。しかし、コミュニティ通訳では「イメージされた通訳像」では、依頼人に明らかに不利益をもたらすことを通訳者が知ったり、福祉的役割を求められることなどにより通訳者自身が葛藤を感じジレンマに陥ることがある。通訳者は両方の文化や立場をよく知っていることから、言葉の変換だけでなく、アドボケイターとして擁護したり、両者の人間関係の調整を行っている。しかしながら、そのような行為は、従来より構築された通訳イメージから逸れるものであることから、通訳の「逸脱行為」として認識されている。筆者は、対人援助場面のコミュニティ通訳は、従来の観点から見れば「逸脱行為」になるこのような役割は必要、もしくは積極的に行わなければならないものと考え。そして、この部分にこそ、対人援助場面のコミュニティ通訳の独自の専門性があると考え。対人援助場面のコミュニティ通訳者の多くは、通訳の利用者である対人援助の専門家や被援助者からのフィードバックを受けながら、自らの経験の中に通訳規範を内在化していると言える。本研究では、筆者が共同代表をしている多言語コミュニティ通訳ネットワークで行われているコミュニティ通訳の事例検討会で発表された事例から、通訳者が通訳場面において何が問題と考えているか、どのような逸脱行為を行ったか、またどのようにしたらよかったと考えているかという通訳者の志向性を抽出し、コミュニティ通訳の現場で起こっている問題点を分類し提示し、逸脱行為がなぜ行われるのか、通訳者の使命を考察する。

II. 研究の流れ

1. 先行研究の整理

海外のコミュニティ通訳についての先行研究を行った。特に移民大国オーストラリアの

コミュニティ通訳について書かれたサンドラ・ヘイルの『Community Interpreting』の文献や、通訳規範について研究されたギデオン・トゥウリーの著作を中心に海外でのコミュニティ通訳の役割や通訳規範についてまとめていった。

2. 問題点の整理

・通訳者に対するインタビュー調査を行った。具体的には、関西圏の中国帰国者に通訳を行っているコミュニティ通訳者に対して、コミュニティ通訳者が援助の遂行がスムーズにいくように行っている行為や、どのような役割を担っているかについてのインタビュー調査を行い事例報告分析の問題点の整理を行った。

3. 調査研究

筆者の主催している団体（多言語コミュニティ通訳ネットワーク）で開催している事例検討会で発表された事例から通訳の逸脱行為と通訳者の志向性を抽出し、コミュニティ通訳の現場で起こっている問題点を分類し分析を行った。

III. 多言語コミュニティ通訳ネットワークの事例検討会の紹介

多言語コミュニティ通訳ネットワークは、2006年に設立し、コミュニティ通訳を行っている者や通訳に関係している者が集まって研究会や研修を行っている団体である。主な活動は、2ヶ月に1回の頻度で行っている事例検討会だ。事例検討会とは、通訳者もしくは通訳に関わった人が通訳事例について発表し、参加者全員でその事例についてディスカッションを行っている。

事例検討会の目的は、従来型の通訳では逸脱行為とされる、通訳者による介入や調整をコミュニティ通訳の専門性として確立させていくために、一つ一つの事例を取り上げて、参加者全員で議論していくことである。特に、通訳者自身が通訳行為の振り返りができるようにすること、さらに判断基準を身につけて行くことを目的にしている。なお、焦点化される対象は援助技法ではなく、あくまでも通訳行為である。

事例検討会を行う意義は、発表された事例について話し合うことで、通訳者が行っている通訳行為を振り返り、何が問題なのか、どのようにしたら良いか通訳者自らが考えていく作業をサポート的な雰囲気の中で行えることである。また、事例を発表するということは、通訳実践を言語化することでもあり、通訳者が何気なく行っている通訳行為を反省的に振り替えることを促し、通訳実践時では気付かなかった通訳行為の意味や通訳者の感情、通訳場面参加者の関係性や背景について改めて理解する機会となっている。コミュニティ通訳の場合、多くは一人で通訳を行う。通訳者の所属している団体によっては、事例検討やコーディネーターによるヒアリングなどが行われているところもあるが、通訳者が定期的に自らの通訳行為について相談したり、検討したりするような場は設けられていない。また、通訳業務の多くが派遣で行われるため、同業者（通訳者）と接する機会もあまりなく、自らの体験を共有したいと思ってもなかなかできないのが現状である。この事例検討会では、個別具体的な事例を通して、通訳者の経験を技術として蓄積していくこと目

的としており、事例で取り上げられる問題点は通訳者がどのような通訳行為を行えば良いかという規範が介在しており、参加者のディスカッションを経ることで規範を内在化させていく過程にもなっているといえる。

IV. 研究方法

通訳行為における「規範」を抽出する目的のために、本稿では、多言語コミュニティ通訳ネットワークで開催された2006年10月から2011年2月までの事例検討会18回分の対人援助場面の34事例を研究対象とする。事例の発表者は21名で、通訳者の通訳言語は、多い順に中国語8名、手話4名、英語2名、スペイン語2名、タガログ語2名、ベトナム語1名、韓国語1名、ポルトガル語1名である。分析は事例報告のレジメとテープ起こし原稿から、通訳者が通訳場面において何が問題と考えているか、どのような逸脱行為を行ったか、またどのようにしたらよかったと考えているかという通訳者の志向性となるものを、1項目1枚のカードに記述し、類似している項目を集めていくつかのカテゴリーに分類をした。抽出された問題点は、34事例で124個抽出できた。それを下記の14項目に分類し、さらにそれらを3つの大項目に分けた。

大項目は、「問題解決にコミュニケーションが重視される」、「信頼関係の構築の難しさ」、「通訳者の思い、システム、情報保障」である。今回の研究では、逸脱行為に関する二つの大項目「問題解決にコミュニケーションが重視される」と「信頼関係の構築の難しさ」について詳細に分析を行った。なお、「通訳者の思い、システム、情報保障」については、通訳者の身分や通訳システムにかかわる内容となっているため、別途システムについての調査を行い分析していく。

4. 分析と考察

大項目1：問題解決にコミュニケーションが重視される

対人援助場面では、クライアントの抱える問題解決のため、対人援助の専門家やサービス提供者（以下専門家）とサービス利用者（以下利用者）がコミュニケーションをとることでお互い信頼関係を構築し、両者が同じ方向を向き、利用者の自己決定を経て、問題解決に向かっていく。従って、専門家と利用者間でなされるコミュニケーションが問題解決には重要になるのだが、このような理想的なコミュニケーションの構築が必ずしも毎回されるわけではない。そのような場合に通訳者は以下のような介入を行っている。

①通訳者が専門家に文化や在留資格など説明・アドバイスを行う

利用者の文化や背景などは、援助の専門家等によく知らないことが多く、両方の文化や背景についてなどよく知っている通訳者が専門家に対して、説明やアドバイスする。また、通訳者は専門家が判断をしなければならない領域に関しても意見を述べていることがある。

②専門家の説明不足、通訳者が利用者に説明説得をする

専門家の説明に問題があると通訳者は認識している。また、通訳場面において、通訳者

自身が利用者に対して、説明や説得を行ってもものがある。一つは、本来専門家がすべき説明を専門家が行っていないことに通訳者が遭遇し、通訳者が自ら説明する必要性を感じて説明を行っているものである。二つは、専門家が通訳者に説明することを押しつけるというものがある。これらは、本来ならば専門家が対象者であるクライアントに自ら説明を行わなければならないものであるが、その説明を通訳者に任せてしまっている例である。

③ 良い説明のための通訳者の協力

通訳者は、専門家が利用者に対してきちんと説明をしなければならないにもかかわらず、適切な説明を行っていないことを問題だと考えているだけでなく、良い説明が行われるために何ができるかということまでを考えていることがわかった。

④ 通訳者が利用者に理解できたか確認する

通訳の最中に、利用者が会話の内容、もしくは行われている行為が理解できているかを通訳者が確認をするという行為を行っている。または、理解できているかどうかについて通訳者がとても気にしていることがわかった。これは、対人援助の場のコミュニケーションが問題解決のために行われるもので、専門家からの説明がきちんとされているか、またその説明や状況をきちんと理解しているかは、利用者が自己決定をする際にとっても重要になってくることから、通訳者はこのような行為を行っていることが明らかにされた。

大項目2：信頼関係の構築の難しさ

対人援助場面では、対人援助の専門家対クライアントの権力の非対称性の構図が意図せずには作られてしまう。圧倒的専門知識を有する専門家と情報へのアクセスが制限されるクライアント、または、ホスト国の文化を持つマジョリティと社会的弱者の多いマイノリティという構図である。このため、外国人や聴覚障害者の価値観や習慣を専門家が理解できず、誤解や摩擦が生まれてしまうことが往々にしてあり、そのためにお互いが不信感をもち、信頼関係を築くのが難しく、通訳者は関係が上手く構築されるように介入を行っている。

⑤ 利用者のプライバシーや感情の尊重、不利益の回避

通訳者は利用者に対してプライバシーや感情の尊重など様々な配慮が必要だと感じている。対人援助場面では、専門家や機関の都合が優先させられ、事務的な対応や、配慮のなさにより、利用者のプライバシーや感情などは二の次になってしまうことがある。そのような状況に遭遇して、通訳者は何かしらの配慮が必要だと感じている。さらに、配慮だけでなく、利用者が不利益をこうむっていないかまでも気にかけていることがわかった。

⑥ 専門家が差別的発言や態度をとる

医師等の専門家が利用者に対して、差別的発言や態度をとる。または、利用者に対して職員はイライラを募らせるという状況が述べられている。

⑦ 利用者の不安な気持ちを受け止める、安心させる

通訳者が待合室等で利用者の話を聞き、不安な気持ちを受け止めたり、落ち着かせたりという行為を行っている。通訳者は、利用者の心理的なケアをすることの意義を認めて

積極的に行っていることがわかった。

⑧やわらかい表現で訳す、そのまま訳さない

専門家が利用者に対してきつい言葉や差別的な発言を行ったとき、通訳者はそのまま訳すのではなく、やわらかい表現に翻訳して通訳することを行っている。このような行為は、利用者との物理的・心理的距離が近いことがその要因であるが、さらに利用者の問題解決が第一義的な目標となっていること、そのためには専門家と利用者の信頼関係の構築が重要なことが通訳者の行為を方向付けているのではないかと考えられる。専門家と利用者の権力の非対称性から、差別的な発言がおこなわれており、このような行為に対して、正確に訳さないという通訳者の行為は、利用者を保護するために利用者側に立った行為だと言える。正確に通訳すると、利用者を傷つけるだけでなく、専門家に対してもメンツを潰してしまう作用がある。すなわち、専門家の助力を必要とする利用者が、専門家と信頼関係を構築できなくなることで不利益にならないように通訳者が介入しているのだと言える。

通訳規範は社会や文化がどのような通訳を求め、それに対し様々な交渉によってその合意が形成され、規範が生じる。対人援助場面では、利用者の問題解決が目的とされており、そのプロセスにおいて、利用者の主体性が尊重され、専門家と利用者のコミュニケーションが重要な働きをしている。しかし、現実のコミュニケーションはそんなに完璧ではない。時間的、構造的な制約等からきちんとコミュニケーションがとれないことが多々あり、そのような状況に通訳者の介入が行われるのである。そして、通訳者の介入は、利用者の問題解決をするという枠組みの中での介入であり、自由に介入をしているのではない。対人援助の目的から逸れてしまうことを恐れて、通訳者は本来の目的に沿うように介入していることが明らかにされた。

5. 今後の課題

利用者の主体性を尊重しながら、対人援助の目的に沿ったコミュニケーションを成立させるために通訳者は介入を行っているが、その行為は、通訳者が勝手に行っていいものではなく、一定の制限や決まりが必要になっていく。今後はどのようなルールのもとでの介入が必要かの検討を行っていききたい。また、通訳システム、情報保障についても、コミュニティ通訳の専門性確立のために必要な事項であることから、別途調査を行っていききたい。

【経費使途明細】

謝金：インタビュー調査対象者謝金 @2000×4名（通訳者）	8,000
テープ起こし：事例検討会テープ起こし @10000×18回	180,000
交通費：インタビュー調査、会議、学会参加	54,320
事務費：文具等消耗品 コピー代	9,759
資料購入費（海外コミュニティ通訳、通訳規範についての資料 計8冊）	49,452
計	301,531